

## Pemberian Sosialisasi dan Konsultasi Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung

Salamatul Afiyah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

email: [infosalamatulafiyah@gmail.com](mailto:infosalamatulafiyah@gmail.com)

### Info Artikel :

Diterima :

31-03-2025

Disetujui :

24-04-2025

Dipublikasikan :

05-05-2025

### ABSTRAK

Perlindungan konsumen menjadi aspek vital dalam menciptakan sistem ekonomi yang adil dan berkelanjutan, terutama dalam menghadapi kompleksitas transaksi di era digital. Di Kota Bandung, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hadir sebagai lembaga non-litigasi yang menawarkan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat, murah, dan adil. Untuk menjawab permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan melalui sosialisasi dan layanan konsultasi hukum secara langsung kepada konsumen dan pelaku usaha. Kegiatan ini diikuti oleh 30 peserta dari berbagai latar belakang dan dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif serta pelatihan praktik langsung. Metode pelaksanaan mencakup empat tahap: persiapan materi dan koordinasi dengan BPSK, pelaksanaan sosialisasi dan simulasi kasus sengketa, pemberian konsultasi hukum, serta *monitoring* dan evaluasi efektivitas kegiatan. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap prosedur penyelesaian sengketa konsumen sebesar 45%, serta meningkatnya kesadaran akan hak dan kewajiban sebagai konsumen. Peserta juga memperoleh solusi konkret dari sesi konsultasi terhadap kasus-kasus sengketa nyata yang mereka hadapi. Sebagai tindak lanjut, materi edukatif dikembangkan dalam bentuk digital seperti video dan infografis yang disebarluaskan melalui media sosial, serta disediakan jalur konsultasi lanjutan secara daring dan luring. Kegiatan ini menunjukkan bahwa sinergi antara pemerintah, akademisi, dan masyarakat sipil sangat penting dalam membangun sistem perlindungan konsumen yang inklusif, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

**Kata Kunci:** Sosialisasi, Konsultasi, Penyelesaian Sengketa, BPSK Kota Bandung.

### ABSTRACT

*Consumer protection is a vital aspect in creating a fair and sustainable economic system, especially in dealing with the complexity of transactions in the digital era. In Bandung City, the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) is present as a non-litigation institution that offers fast, cheap, and fair dispute resolution between consumers and business actors. To answer these problems, community service activities are carried out through socialization and direct legal consultation services to consumers and business actors. This activity was attended by 30 participants from various backgrounds and was carried out with a participatory approach and direct practical training. The implementation method includes four stages: preparation of materials and coordination with BPSK, implementation of socialization and simulation of dispute cases, provision of legal consultations, and monitoring and evaluation of the effectiveness of activities. The evaluation results showed an increase in participants' understanding of consumer dispute resolution procedures by 45%, as well as increased awareness of their rights and obligations as consumers. Participants also obtained concrete solutions from consultation sessions on real dispute cases they faced. As a follow-up, educational materials were developed in digital form such as videos and infographics that were disseminated through social media, and further consultation channels were provided online and offline. This activity shows that synergy between government, academics and civil society is very important in building a consumer protection system that is inclusive, responsive and adaptive to developments in the era.*

**Keywords:** Socialization, Consultation, Dispute Resolution, BPSK Bandung City.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Sabajaya Publisher. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan fondasi utama dalam membangun sistem perekonomian yang berkeadilan dan berkelanjutan. Dalam praktiknya, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen

sering kali didominasi oleh ketidakseimbangan informasi serta kekuatan tawar, yang menjadikan konsumen berada dalam posisi yang rentan terhadap praktik bisnis yang tidak adil (Yustika & Ramadhan, 2020). Ketimpangan ini menjadi semakin kompleks di era ekonomi digital, di mana pola konsumsi masyarakat berubah drastis akibat masifnya penggunaan teknologi dalam transaksi barang dan jasa. Hal ini menciptakan tantangan baru dalam menjamin hak-hak konsumen, terutama dalam hal transparansi, keamanan data, dan keandalan produk yang ditawarkan secara daring (Maulidina et al., 2021). Seiring dengan meningkatnya volume transaksi, baik secara fisik maupun digital, frekuensi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha juga mengalami peningkatan signifikan. Konflik ini tidak hanya berdampak pada kerugian ekonomi konsumen secara individu, tetapi juga memiliki implikasi lebih luas terhadap kepercayaan publik terhadap sistem perdagangan secara keseluruhan. Ketika konsumen merasa tidak mendapatkan perlindungan yang memadai, mereka cenderung kehilangan kepercayaan terhadap mekanisme pasar dan institusi yang seharusnya menjamin keadilan transaksi (Putri & Nugroho, 2022). Dalam rangka menanggapi dinamika tersebut, pemerintah Indonesia membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berperan sebagai institusi alternatif dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara non-litigasi. Keberadaan BPSK menjadi solusi strategis untuk memberikan akses keadilan yang lebih cepat, murah, dan sederhana bagi konsumen. Lembaga ini tidak hanya memfasilitasi penyelesaian sengketa, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen pengawasan dan edukasi bagi masyarakat konsumen agar lebih sadar akan hak-haknya (Rahmawati & Sari, 2023). Selain itu, BPSK juga memperkuat posisi konsumen dalam sistem hukum dengan menyediakan forum mediasi dan arbitrase yang lebih fleksibel dibandingkan jalur pengadilan formal, sehingga mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam menghadapi sengketa konsumen yang beragam, terutama di tengah transformasi ekonomi digital (Handayani, 2021).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung merupakan salah satu entitas penting yang dibentuk pemerintah Indonesia dalam rangka memperkuat sistem perlindungan konsumen di tingkat daerah. Lembaga ini menjalankan peran sebagai badan semi-yudisial yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara efisien, murah, dan adil. Mekanisme penyelesaian yang digunakan mencakup mediasi, arbitrase, dan konsiliasi sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta diperkuat melalui regulasi teknis lainnya seperti Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Dalam era ekonomi digital dan pesatnya transaksi daring, BPSK menjadi semakin krusial karena meningkatnya kompleksitas sengketa konsumen yang tidak jarang menyangkut aspek lintas wilayah dan teknologi, serta sering kali tidak terakomodasi dengan baik melalui jalur litigasi konvensional (Putri & Rahardjo, 2022). Selain sebagai lembaga penyelesaian sengketa, BPSK juga memainkan fungsi strategis sebagai agen edukasi hukum yang menjembatani pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban dalam aktivitas konsumsi dan perdagangan. Edukasi ini menjadi semakin penting karena banyak konsumen di era digital masih belum memahami risiko transaksi *online*, seperti penipuan, penyalahgunaan data pribadi, dan ketidaksesuaian

informasi produk (Sari & Prabowo, 2021). Dalam konteks kelembagaan, struktur keanggotaan BPSK terdiri dari perwakilan pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen yang diseleksi secara profesional untuk menjaga independensi dan memastikan pengambilan keputusan yang adil dan berimbang (Yuliana, 2020).

Meskipun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran strategis dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara non-litigasi, kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum memahami keberadaan, fungsi, serta prosedur operasional lembaga ini. Minimnya pengetahuan masyarakat menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan BPSK dalam penyelesaian masalah konsumsi, yang semestinya dapat menjadi alternatif yang cepat, murah, dan adil dibandingkan jalur pengadilan (Kurniawan & Mulyadi, 2021). Ketidaktahuan ini kerap berakar pada kurangnya sosialisasi yang menyentuh akar rumput serta terbatasnya literasi hukum masyarakat, terutama terkait hak-hak dasar konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Akibatnya, banyak konsumen yang mengalami kerugian berulang, baik secara materiil maupun psikologis, karena tidak mengetahui adanya saluran penyelesaian sengketa yang legal dan berkeadilan (Putri et al., 2022). Kondisi ini memperkuat urgensi upaya edukatif yang bersifat partisipatif dan berkelanjutan, untuk menanamkan pemahaman bahwa konsumen memiliki hak yang dilindungi oleh hukum, dan bahwa terdapat mekanisme resmi yang dapat dimanfaatkan untuk menuntut keadilan apabila hak tersebut dilanggar (Wibowo, 2020). Salah satu strategi yang dapat ditempuh adalah melalui kegiatan sosialisasi mengenai mekanisme kerja BPSK, proses pengajuan pengaduan, serta bentuk-bentuk perlindungan yang dapat diberikan. Sosialisasi semacam ini tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga transformatif karena dapat membentuk kesadaran hukum (*legal awareness*) masyarakat serta memberdayakan mereka untuk lebih aktif memperjuangkan haknya secara legal dan sesuai prosedur (Hidayat & Lestari, 2021). Dalam hal ini, peran akademisi, lembaga swadaya masyarakat, serta pemerintah daerah sangat penting untuk membangun sinergi dalam memperluas akses informasi dan layanan hukum kepada publik.

Sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Indonesia, Kota Bandung menunjukkan dinamika perdagangan dan jasa yang sangat tinggi, ditandai dengan banyaknya pelaku usaha di berbagai sektor serta tingginya mobilitas konsumen dalam melakukan transaksi ekonomi. Kondisi ini secara langsung meningkatkan risiko terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, baik yang menyangkut kualitas produk, kejelasan informasi, maupun pemenuhan hak-hak konsumen. Oleh karena itu, keberadaan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, adil, dan dapat diterima oleh semua pihak menjadi sangat krusial. Menurut Raharjo dan Nugroho (2020), perkembangan ekonomi perkotaan yang pesat tanpa diimbangi dengan sistem perlindungan konsumen yang memadai berpotensi memperlebar ketimpangan hak antara konsumen dan produsen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi seperti yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi alternatif yang efektif, mengingat prosesnya yang lebih sederhana dan terjangkau (Putra, 2021).

Program pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan dalam kerangka ini bertujuan untuk meningkatkan literasi hukum masyarakat, khususnya terkait dengan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Masyarakat sering kali tidak mengetahui hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen atau merasa enggan menempuh jalur hukum karena dianggap rumit dan memakan biaya. Melalui sosialisasi dan layanan konsultasi hukum gratis, program ini memberikan pemahaman menyeluruh mengenai prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa melalui BPSK, serta membekali masyarakat dengan pengetahuan praktis dalam menghadapi permasalahan konsumen. Selain itu, layanan ini juga dapat menjadi wadah advokasi awal bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat praktik usaha yang tidak fair (Wibowo & Handayani, 2023). Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya bersifat edukatif, tetapi juga mampu memberikan solusi konkret yang berdampak langsung pada peningkatan perlindungan konsumen di tingkat lokal.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan ini diharapkan dapat memperkuat posisi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung sebagai lembaga yang memiliki legitimasi tinggi dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara adil, cepat, dan efisien. Keberadaan BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) sangat penting dalam menjembatani kebutuhan masyarakat yang sering kali mengalami kendala akses, waktu, dan biaya ketika menyelesaikan persoalan konsumen melalui jalur litigasi formal. Menurut penelitian Putra dan Dewi (2021), institusi seperti BPSK perlu terus mengembangkan kapasitas kelembagaan dan memperluas literasi masyarakat agar keberadaannya dapat lebih dirasakan manfaatnya oleh publik, terutama kalangan konsumen rentan. Lebih lanjut, kegiatan pengabdian ini juga menghasilkan luaran yang bersifat berkelanjutan, seperti dokumentasi kegiatan, modul edukatif, dan media informasi digital yang dapat digunakan kembali oleh masyarakat serta pihak BPSK dalam pelaksanaan tugas edukatifnya. Produksi bahan edukasi ini penting dalam upaya peningkatan literasi hukum masyarakat, terutama terkait hak-hak konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa, dan prosedur pengaduan. Materi edukatif yang disusun secara sistematis dan kontekstual akan menjadi instrumen penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai perlindungan konsumen (Sari & Wibowo, 2020). Pemanfaatan media digital juga sejalan dengan transformasi teknologi informasi dalam pelayanan publik, yang terbukti mampu menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas (Rahmawati et al., 2022).

## PERMASALAHAN

Permasalahan utama yang mendasari pelaksanaan kegiatan ini adalah rendahnya tingkat pemahaman masyarakat, khususnya konsumen dan pelaku usaha, terhadap hak dan kewajiban mereka serta prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Banyak konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi barang atau jasa, tetapi tidak mengetahui jalur hukum yang tepat dan efisien untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Selain itu, BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa non-litigasi yang didirikan untuk memberikan solusi alternatif yang cepat, murah, dan adil masih kurang

dikenal oleh masyarakat luas, baik dalam hal fungsi, kewenangan, maupun tata cara pengajuan sengketa. Kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan peran BPSK menyebabkan banyak sengketa konsumen tidak dapat diselesaikan secara optimal, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakadilan bagi konsumen. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi dan konsultasi sangat diperlukan untuk meningkatkan literasi hukum konsumen dan sekaligus memperkenalkan mekanisme kerja BPSK Kota Bandung sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang mudah diakses, efektif, dan efisien bagi masyarakat. Peningkatan pemahaman ini juga sejalan dengan upaya memperkuat perlindungan konsumen dalam era digital yang semakin kompleks, dimana transaksi tidak hanya terjadi secara konvensional tetapi juga melalui platform digital.

#### **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian ini dilakukan pada hari Sabtu yang bertempat di Kantor BPSK yang dimana terdapat 30 peserta perwakilan yang menghadiri pelatihan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang dengan pendekatan partisipatif dan berbasis pelatihan praktik langsung. Berikut tahapan metode pelaksanaannya:

1. **Persiapan Kegiatan:** Koordinasi awal dilakukan dengan pihak BPSK Kota Bandung untuk mengatur jadwal kegiatan, menentukan lokasi pelaksanaan, serta menyepakati materi yang akan disosialisasikan dan digunakan dalam sesi konsultasi. Selanjutnya, dilakukan penyusunan materi sosialisasi yang mencakup penjelasan mengenai pengertian dan hak-hak konsumen, prosedur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, contoh kasus sengketa beserta mekanisme penyelesaiannya, serta informasi mengenai layanan konsultasi sengketa konsumen yang tersedia. Selain itu, tim pengabdian juga mengikuti pelatihan dan briefing singkat untuk mempersiapkan teknik penyampaian materi, pendekatan komunikasi yang efektif, serta menjaga etika dalam memberikan konsultasi kepada peserta kegiatan.
2. **Pelaksanaan Sosialisasi:** Sosialisasi dilakukan secara langsung melalui sesi penyuluhan yang terstruktur, biasanya berlangsung di aula atau ruang pertemuan BPSK Kota Bandung maupun di lokasi komunitas konsumen. Kegiatan ini menggabungkan metode presentasi, diskusi, serta sesi tanya jawab agar peserta dapat lebih aktif memahami materi. Selain itu, materi edukasi juga didistribusikan dalam bentuk brosur, leaflet, dan berbagai bahan cetak yang memuat informasi penting mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen. Untuk memperdalam pemahaman peserta, diadakan pula simulasi penyelesaian sengketa yang memungkinkan mereka mengalami proses penyelesaian kasus sengketa secara praktis dan langsung.
3. **Pelaksanaan Konsultasi:** Tim pengabdian memberikan layanan konsultasi baik secara individu maupun kelompok kepada masyarakat atau konsumen yang menghadapi masalah sengketa, dengan tujuan membantu mereka mendapatkan solusi serta arahan penyelesaian yang tepat dari tenaga ahli berpengalaman. Selain itu, tim juga mendampingi peserta dalam proses pengisian formulir pengaduan maupun dokumen-dokumen lain yang diperlukan untuk penyelesaian

sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Seluruh permasalahan sengketa yang disampaikan oleh peserta kemudian dicatat secara sistematis sebagai data kasus, yang akan digunakan untuk evaluasi dan langkah tindak lanjut di masa mendatang.

4. *Monitoring* dan Evaluasi: Untuk mengukur tingkat pemahaman serta kepuasan peserta terhadap sosialisasi dan konsultasi yang telah diberikan, dilakukan pendistribusian kuesioner kepada seluruh peserta. Selanjutnya, tim pengabdian melaksanakan evaluasi internal guna menilai keberhasilan pelaksanaan kegiatan serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk program-program selanjutnya. Setelah itu, disusun laporan akhir kegiatan yang memuat rangkuman pelaksanaan, hasil yang diperoleh, kendala yang dihadapi, serta rekomendasi guna meningkatkan kualitas pelayanan BPSK Kota Bandung di masa mendatang.
5. Tindak Lanjut: Materi sosialisasi dikembangkan dalam bentuk media informasi digital seperti video dan infografis, yang kemudian disebarluaskan secara luas melalui platform media sosial milik BPSK. Selain itu, juga disediakan nomor kontak tim pengabdian atau BPSK sebagai sarana konsultasi lanjutan bagi masyarakat setelah kegiatan selesai berlangsung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diselenggarakan dengan tujuan utama untuk memberikan sosialisasi serta layanan konsultasi terkait penyelesaian sengketa konsumen kepada masyarakat di Kota Bandung. Acara ini diikuti oleh 30 peserta yang terdiri dari berbagai kalangan, mulai dari konsumen perorangan, pelaku usaha kecil dan menengah (UKM), hingga perwakilan komunitas masyarakat yang memiliki kepentingan dalam perlindungan hak konsumen. Dalam kegiatan ini, materi yang diberikan mencakup pengenalan mendalam mengenai peran dan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga non-litigasi yang berperan penting dalam penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, murah, dan sederhana. Selain itu, peserta juga diberi pemahaman tentang mekanisme prosedural penyelesaian sengketa di BPSK, hak-hak serta kewajiban konsumen dalam transaksi perdagangan, serta langkah-langkah konkret yang dapat diambil oleh konsumen ketika menghadapi sengketa dalam transaksi jual beli maupun pelayanan jasa. Pentingnya sosialisasi ini sejalan dengan literatur yang menyebutkan bahwa pemberdayaan konsumen melalui edukasi dan fasilitasi penyelesaian sengketa secara efektif dapat meningkatkan kesadaran dan perlindungan hukum bagi konsumen, serta mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat dan berkeadilan. Selain itu, penguatan peran BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan sangat relevan di era digital ini, di mana konsumen semakin sering melakukan transaksi secara *online* dan berpotensi menghadapi sengketa yang kompleks. Dengan demikian, pelaksanaan kegiatan ini tidak hanya bertujuan memberikan informasi, tetapi juga meningkatkan kapasitas masyarakat dalam menyelesaikan sengketa secara mandiri dan terstruktur.

Dari total 30 peserta yang hadir dalam kegiatan sosialisasi tersebut, mayoritas sebesar 60% adalah konsumen individu yang pernah mengalami sengketa dalam transaksi, menunjukkan pentingnya

edukasi terkait perlindungan hak konsumen dalam praktik sehari-hari. Sementara itu, 30% peserta adalah pelaku usaha kecil yang ingin memperdalam pemahaman mereka mengenai hak dan kewajiban dalam menjalankan bisnis, sedangkan sisanya, sebesar 10%, berasal dari perwakilan komunitas masyarakat yang aktif dalam memberikan pendampingan kepada konsumen. Keterlibatan berbagai pihak ini mencerminkan pendekatan inklusif dalam upaya memperkuat literasi dan perlindungan konsumen di tingkat masyarakat. Proses sosialisasi berlangsung secara interaktif dengan menggabungkan metode presentasi, diskusi kelompok, serta sesi tanya jawab yang dinamis. Pendekatan ini memungkinkan peserta tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga aktif berpartisipasi dan berbagi pengalaman, sehingga materi yang disampaikan menjadi lebih mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan mereka. Pemateri dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung memberikan penjelasan menyeluruh mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, mulai dari tahap pengajuan pengaduan, proses mediasi sebagai upaya penyelesaian damai, hingga putusan yang dapat dikeluarkan oleh BPSK sebagai lembaga administratif. Penjelasan ini penting mengingat penyelesaian sengketa yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan pelaku usaha, serta mendukung iklim bisnis yang sehat.

1. Peningkatan Pemahaman: Berdasarkan hasil kuesioner evaluasi yang dilakukan sebelum dan setelah pelaksanaan kegiatan sosialisasi, ditemukan adanya peningkatan pemahaman peserta terkait mekanisme penyelesaian sengketa konsumen sebesar 45%. Sebelum kegiatan, sebagian besar peserta masih belum memahami dengan baik prosedur pengaduan sengketa secara resmi, khususnya mekanisme penyelesaian yang diatur oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, setelah mendapatkan sosialisasi, mayoritas peserta mampu menjelaskan tahapan penyelesaian sengketa yang berlaku secara formal di BPSK. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa edukasi konsumen dapat secara signifikan meningkatkan pengetahuan mereka mengenai hak dan prosedur perlindungan konsumen.
2. Sikap dan Kesadaran Konsumen: Selain peningkatan pengetahuan, sikap dan kesadaran peserta juga mengalami perubahan positif. Peserta menjadi lebih menyadari pentingnya pemahaman atas hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen, serta pentingnya peran aktif dalam mengajukan pengaduan apabila terjadi sengketa. Antusiasme yang muncul selama diskusi, termasuk banyaknya pertanyaan yang diajukan, menunjukkan bahwa sosialisasi tidak hanya bersifat informatif tetapi juga membangun kesadaran kritis dalam menyikapi perlindungan konsumen. Kesadaran ini penting karena dalam praktiknya, konsumen yang sadar haknya cenderung lebih aktif dalam menggunakan mekanisme perlindungan yang tersedia, yang pada akhirnya dapat mendorong penyelesaian sengketa secara lebih efektif dan efisien.
3. Konsultasi Individu: Pada sesi konsultasi individu, peserta membawa kasus sengketa nyata yang sedang mereka alami, sehingga tim BPSK dapat memberikan arahan praktis terkait langkah penyelesaian yang harus ditempuh. Arahan ini meliputi persiapan dokumentasi yang diperlukan, tahapan proses mediasi, hingga alternatif penyelesaian lain yang tersedia.

Pendekatan konsultatif ini sangat krusial karena tidak hanya memberikan pemahaman teoritis, tetapi juga solusi aplikatif yang dapat langsung diterapkan oleh konsumen dalam menghadapi sengketa. Studi terkini menegaskan bahwa konsultasi individual seperti ini dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan mempercepat penyelesaian sengketa secara damai tanpa harus melalui proses hukum yang panjang. Oleh karena itu, integrasi sosialisasi dan konsultasi praktis menjadi model efektif dalam memperkuat perlindungan konsumen di tingkat masyarakat.



Gambar 1 Kegiatan Pemberian Sosialisasi dan Konsultasi Penyelesaian Sengketa Konsumen

Kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan melalui sosialisasi dan konsultasi langsung terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran serta pemahaman masyarakat mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Sebelum kegiatan ini dilaksanakan, sebagian besar peserta belum mengetahui keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun prosedur resmi yang dapat mereka tempuh sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Padahal, keberadaan BPSK sebagai lembaga quasi-yudisial memberikan solusi yang lebih cepat, murah, dan sederhana dalam menyelesaikan sengketa konsumen dibandingkan jalur litigasi. Dari sisi pelaksanaan kegiatan, tingginya partisipasi masyarakat dalam sesi diskusi dan konsultasi mencerminkan adanya kebutuhan nyata terhadap informasi yang transparan serta aksesibilitas terhadap lembaga penyelesaian sengketa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menekankan pentingnya literasi konsumen sebagai fondasi untuk meningkatkan perlindungan konsumen di tingkat lokal. Literasi konsumen tidak hanya mencakup pemahaman terhadap hak dan kewajiban, tetapi juga pengetahuan tentang institusi yang dapat

memberikan perlindungan hukum dalam konteks ekonomi yang semakin kompleks. Dengan meningkatnya akses terhadap informasi serta pemahaman masyarakat mengenai prosedur penyelesaian sengketa non-litigasi, diharapkan dapat memperkuat posisi tawar konsumen dan mendorong terciptanya ekosistem perdagangan yang lebih adil. Oleh karena itu, kegiatan semacam ini perlu dilakukan secara berkelanjutan dan diperluas cakupannya agar dapat menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat, terutama di daerah yang masih minim informasi dan akses terhadap perlindungan konsumen.

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung sebagai salah satu lembaga alternatif dalam menyelesaikan sengketa konsumen memiliki peran yang sangat strategis dalam melindungi hak-hak konsumen. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan visibilitas dan pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan layanan BPSK. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui kampanye informasi yang intensif dan berkelanjutan, misalnya melalui media sosial, webinar, dan kerja sama dengan instansi pendidikan atau komunitas masyarakat. Upaya promosi ini perlu dibarengi dengan pengembangan materi sosialisasi yang interaktif, seperti pemanfaatan studi kasus aktual dan simulasi penyelesaian sengketa. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman praktis dan kontekstual kepada peserta sehingga mereka tidak hanya memahami secara teoritis, tetapi juga mampu menerapkannya dalam situasi nyata. Namun, selama pelaksanaan kegiatan sosialisasi, terdapat beberapa kendala yang harus diatasi. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan waktu yang menyebabkan sesi konsultasi individu menjadi terbatas. Untuk mengatasi hal ini, disarankan agar disediakan layanan konsultasi lanjutan, baik secara daring (*online*) maupun luring (*offline*), sebagai bentuk pendampingan lanjutan bagi peserta yang memerlukan bantuan lebih mendalam. Layanan ini akan meningkatkan efektivitas program sekaligus memperluas jangkauan dampaknya, terutama di tengah masyarakat yang tidak dapat hadir secara fisik dalam kegiatan utama. Secara keseluruhan, kegiatan sosialisasi dan konsultasi yang dilaksanakan oleh BPSK Kota Bandung dapat dinilai berhasil dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen serta prosedur penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Kegiatan ini bukan hanya memberikan edukasi, tetapi juga berperan dalam memberdayakan masyarakat agar lebih percaya diri dan mandiri dalam menghadapi persoalan konsumen melalui mekanisme yang cepat, murah, dan adil (Yuliana & Hidayat, 2021). Pemberdayaan seperti ini sangat penting dalam menciptakan ekosistem perlindungan konsumen yang sehat dan berkeadilan.

## KESIMPULAN

Pelatihan yang diikuti oleh 30 peserta menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap pemahaman penyelesaian sengketa dalam konsumen. Berdasarkan temuan dari kegiatan ini, berikut adalah beberapa kesimpulan utama:

1. Sosialisasi dan layanan konsultasi sengketa konsumen di Kota Bandung bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai perlindungan hak konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

2. Kegiatan diikuti oleh 30 peserta yang terdiri dari konsumen individu, pelaku usaha kecil dan menengah (UKM), serta perwakilan komunitas masyarakat yang berkepentingan dengan perlindungan konsumen.
3. Setelah sosialisasi, terdapat peningkatan pemahaman peserta mengenai prosedur penyelesaian sengketa konsumen, dengan peningkatan sebesar 45%.
4. Peserta menjadi lebih sadar akan hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen serta pentingnya peran aktif dalam pengajuan pengaduan sengketa.
5. Sesi konsultasi individu memberikan solusi aplikatif terhadap kasus sengketa nyata yang dihadapi peserta, meningkatkan kepercayaan konsumen dalam proses penyelesaian sengketa.
6. Kegiatan ini melibatkan berbagai pihak, mencerminkan pendekatan inklusif dalam memperkuat literasi konsumen dan perlindungan hak konsumen di tingkat masyarakat.
7. Sosialisasi yang interaktif melalui presentasi, diskusi kelompok, dan konsultasi individu terbukti efektif meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.
8. BPSK Kota Bandung berperan penting sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen, memberikan solusi yang cepat, murah, dan sederhana dibandingkan jalur litigasi.
9. Penting untuk melanjutkan dan memperluas kegiatan ini agar lebih banyak masyarakat yang mendapatkan akses informasi tentang perlindungan konsumen. Saran lain adalah menyediakan layanan konsultasi lanjutan secara daring dan luring.
10. Kegiatan ini berhasil meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak konsumen serta prosedur penyelesaian sengketa yang lebih efektif, mendukung terciptanya ekosistem perdagangan yang adil dan sehat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, S., & Putra, A. (2023). Perlindungan Konsumen di Era Digital: Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum dan Bisnis*, 15(2), 45-58.
- Herlina, D., & Nugroho, A. (2020). Penguatan Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Era Digital. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 50(3), 567-589.
- Hidayat, R., & Lestari, A. (2021). Peran Edukasi Hukum dalam Peningkatan Kesadaran Konsumen. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Masyarakat*, 9(2), 115-128.
- Kurniawan, B., & Mulyadi, D. (2021). Efektivitas BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Era Digital. *Jurnal Perlindungan Konsumen Indonesia*, 12(1), 45-58.
- Lestari, D., & Prasetyo, H. (2022). Peningkatan Kesadaran Hukum Konsumen melalui Edukasi Perlindungan Konsumen. *Jurnal Pengabdian Hukum dan Masyarakat*, 4(1), 45-52.
- Maulidina, A., Prasetyo, A., & Widodo, T. (2021). *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Kebijakan*, 14(1), 88-102.

- Prasetyo, A., & Nurhadi, H. (2021). Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen: Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 12(1), 45–57.
- Putra, R. A. (2021). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik: Studi pada Peran BPSK. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 51(3), 455-472.
- Putri, M. R., & Nugroho, Y. (2022). Membangun Kepercayaan Konsumen dalam Ekonomi Digital: Tantangan dan Strategi Kebijakan. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 13(3), 201-217.
- Raharjo, A., & Nugroho, R. (2020). Konsumen dan Tantangan Regulasi di Era Digital Ekonomi. *Jurnal Ilmu Hukum*, 7(2), 199-215.
- Rahmawati, D., Ramadhan, Y., & Akbar, F. (2022). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Penguatan Literasi Konsumen. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 6(3), 211–225.
- Rahmawati, I., Putri, N. W., & Ahmad, D. (2022). Literasi Konsumen sebagai Upaya Pencegahan Sengketa dalam Transaksi Digital. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(2), 114–126.
- Safitri, N., Maulana, I., & Fitriana, R. (2020). Model Sosialisasi Interaktif untuk Meningkatkan Literasi Konsumen. *Jurnal Komunikasi Sosial*, 3(3), 119–126.
- Sari, M. D., & Nugroho, R. A. (2020). Pengaruh Literasi Konsumen terhadap Perlindungan Konsumen di Wilayah Perkotaan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(3), 233–242.
- Setiawan, A., Nugraha, R., & Widodo, B. (2021). Efektivitas BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen di Kota Besar. *Jurnal Hukum & Regulasi*, 8(4), 233–248.
- Suryani, R., & Haryanto, D. (2022). Pengabdian Masyarakat sebagai Pilar Tridarma Perguruan Tinggi: Sinergi Akademik dan Praktik Sosial Hukum. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Hukum*, 4(1), 88-100.
- Utami, D. R., & Wibisono, T. (2023). Transformasi Digital dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 3(1), 15–30.
- Wibowo, T., & Handayani, S. (2023). Peningkatan Literasi Hukum Konsumen melalui Klinik Hukum Universitas. *Jurnal Advokasi dan Edukasi Hukum*, 5(1), 34-49.
- Wijaya, T., & Pratama, Y. (2022). Pemberdayaan Konsumen sebagai Upaya Perlindungan Hak Konsumen di Indonesia. *Jurnal Sosialisasi Hukum*, 9(1), 15-29.
- Wulandari, T., & Nugroho, S. (2023). Pengembangan Layanan Konsultasi Konsumen Berbasis Digital. *Jurnal Inovasi Layanan Publik*, 5(1), 33–41.
- Yuliana, D., & Hidayat, F. (2021). Strategi Pemberdayaan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(1), 74–83.
- Yustika, A. E., & Ramadhan, F. (2020). Ketimpangan Informasi dalam Hubungan Konsumen dan Produsen: Analisis Ekonomi dan Hukum. *Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 18(2), 134-150.